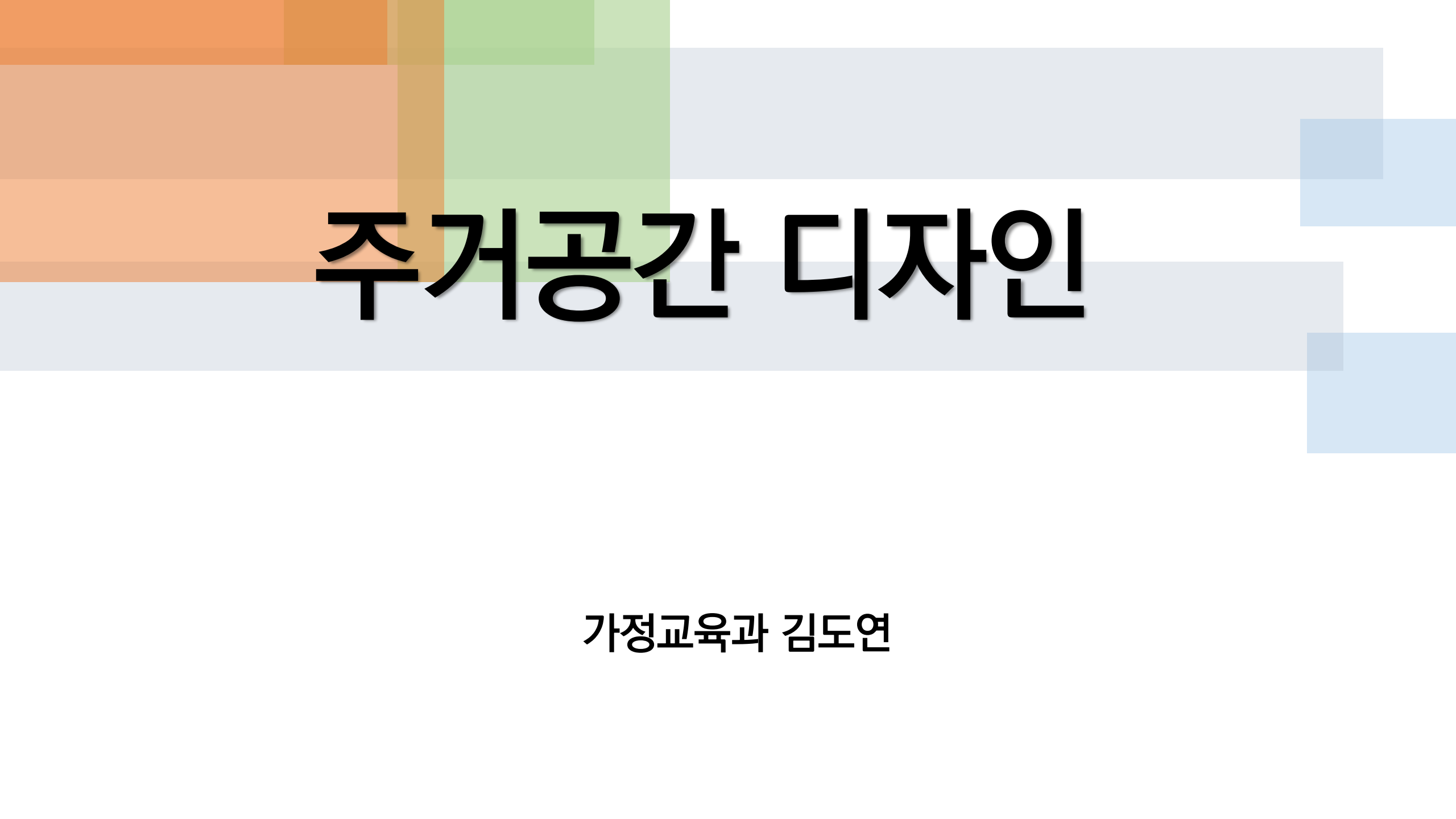




주거공간 디자인

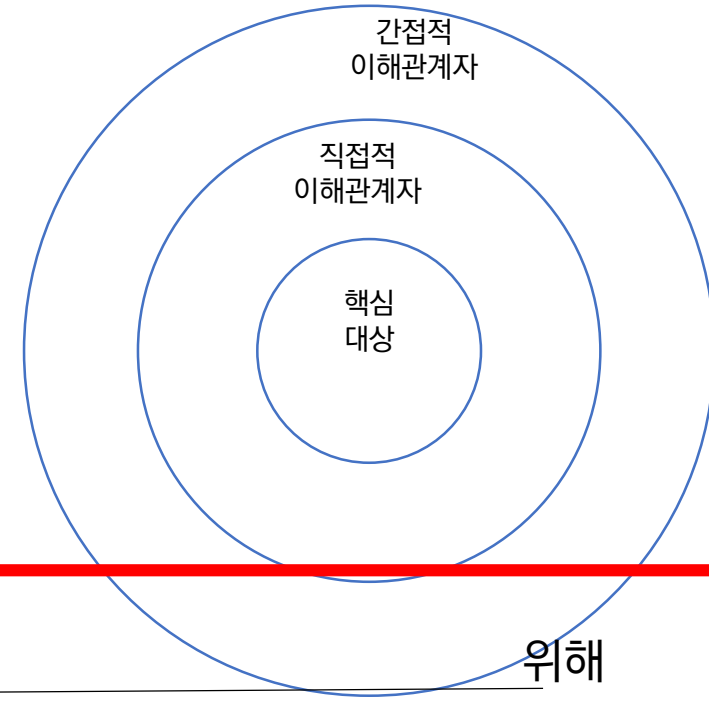
가정교육과 김도연

데스크 리서치

- 이미 존재하는 다양한 자료를 요약, 분류, 비교하는 과정

현장 리서치

- 사용자 혹은 사용 현장에서 직간접적인 경험을 하는 과정
(설문조사, 인터뷰, 관찰 등)



2단계: 핵심문제정의

insight

어떻게 하면

위해

줄 수 있을까?

핵심문제 정의 (Problem Statement)

How might (S + V + O)?

(who does what)

어떻게 하면 ~가 ~를 ~할 수 있을까 ?

(예) 소비자 누구나 쉽게 와인을 마시게 하기 위하여,

(목적) 1) 어떻게 하면 소매상이 판촉활동에 참여하게 할 수 있을까?

2) 어떻게 하면 일반대중이 포도주를 친숙하게 느낄 수 있을까?

3) 어떻게 하면 구매자들이 재미와 모험을 즐기면서 포도주를 쉽게 선택할 수 있을까?

핵심문제 정의 (Problem Statement) 작성원칙

- ◆ 아이디어 창출 가능
- ◆ 다수의 새로운 아이디어, 가능성 및 행동도출 가능
- ◆ 진정으로 새로운 아이디어가 필요한 문제 선정
- ◆ 간단명료
- ◆ 주인의식 확실
- ◆ 문제범위를 특정적으로 너무 제한하지 말 것
- ◆ 핵심문제 기술문을 만족할 때까지 수정한다.

2단계 : 문제정의

POV (Point Of View)
사용자의 시선으로 바라보
기

고객 Persona

유통업에 종사하는 30대 싱글 자취남 길올로씨 는

드러나는 요구 Needs

항상 깔끔하게 집안을 유지하기
집안일을 빨리빨리 하기
를 원합니다.

심층적인 이유 Insight

왜냐하면, 완벽주의자 싱글남이기
깔끔한 남자가 인기있기
집안일 외에 혼자 사는 멋진 삶을 누리고 싶기
때문입니다.

장애 요인 Pain point

그러나 집안일은 체력 소모와 시간이 많이 들기 때문에
통근 시간이 너무 오래 걸리기 때문에
어렵습니다.

2단계 : 문제정의

HMW(How Might We?)
우리에게 나침반이 될 질문
만들어 보기

1. 각자 HMW 질문을 작성

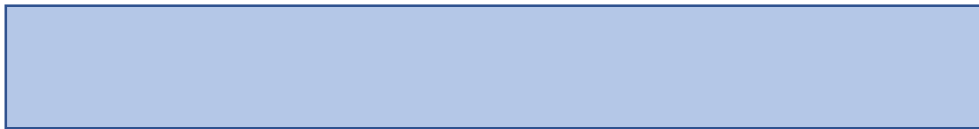
고객 Persona	유통업에 종사하는 30대 싱글 자취남 김율로씨는	
	POV(Point of View), 고객의 시선으로 바라보기	→ HMW(How Might We?), 어떻게 하면
드러나는 요구 Needs	집안일을 빨리빨리 하기를 원합니다.	→ 어떻게 하면 집안일을 최소한의 시간으로 할 수 있을까?
심층적인 이유 Insight	왜냐하면, 집안일 외에 혼자사는 멋진 삶을 누리고 싶기 때문입니다.	→ 어떻게 하면 집안일도 혼자사는 멋진 삶이라고 생각하게 할 수 있을까?
장애 요인 Pain point	그러나 집안일은 체력 소모와 시간이 많이 들기 때문에 어렵습니다.	→ 어떻게 하면 집안일에 들이는 체력소모를 긍정적으로 생각할 수 있을까?

2단계 : 문제정의

어떻게 하면



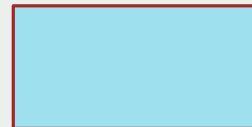
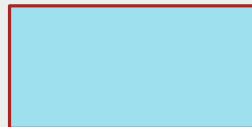
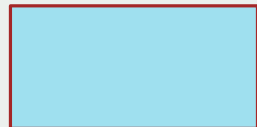
에게



~하게 할 수 있을까?



어떻게 하면



에게



를 해결할 수 있도록

우리가



할 수 있을까?

2단계 : 문제정의

어떻게 하면 반려견을 키우는 사람들이 반려견과 함께 코로나 감염 걱정을 가지지 않고 산책하게 할 수 있을까?

어떻게 하면 반려견을 키우는 사람들이 반려견과 함께 코로나 감염 걱정을 가지지 않고 산책하게 할 수 있도록 우리가 제품을(서비스를) 만들 수 있을까?

어떻게 하면 직장 여성들이 마스크를 잊지 않고 출근하도록 할 수 있을까?

어떻게 하면 직장 여성들이 마스크를 잊지 않고 출근하도록 우리가 서비스를 만들 수 있을까? 또는 우리가 제품을 만들 수 있을까?

2단계 : 문제정의

HMW(How Might We?)
우리에게 나침반이 될 질문 만들어 보기

HMW 후보 투표판			
HMW 후보		계산	총합
1			
2			
3			
...			...

2. 해결할 핵심 문제 결정
(투표 준비)

HMW 후보 투표용지				
후보	R	V	I	
1	상	중	하	40
2	하	하	하	10
3	중	중	상	30
...	...	...	...	...
총합				100

3. 투표 시작

HMW 후보 투표판			
HMW 후보		계산	총합
1		$34 + 10 + 20 + 5 + \dots$	85
2		$34 + 10 + 20 + 5 + \dots$	99
3		$34 + 10 + 20 + 5 + \dots$	120
...			...

4. 투표 합산



우리가 어떻게 하면
어떻게 할 수 있을까?

5. 해결할 핵심문제 결정

이해관계자 파악하기

WHAT?

문제와 관련된 사람이 누구인지, 관계 맺고 있는 다른 사람과 환경을 파악하는 것

WHY?

직간접적 관련된 사람들을 찾으면 그 문제와 관련된 이해관계자들을 찾을 수 있음

상호관련성도 발견

해당 문제 관련 개인, 회사, 기관 등을 알 수 있음

이해관계자 파악하기

이해관계자 발견하기

- 이 문제를 겪고 있는 당사자 파악

이해관계자 지도그리기

- 기존에 알고 있던 이해관계자, 새롭게 알게된 이해관계자와 상호관련성을 그리기

상호관계 파악하기

- 이해관계자 간의 관계 파악하기

이해관계자 파악하기

이해관계자 맵 (Stakeholders Maps)

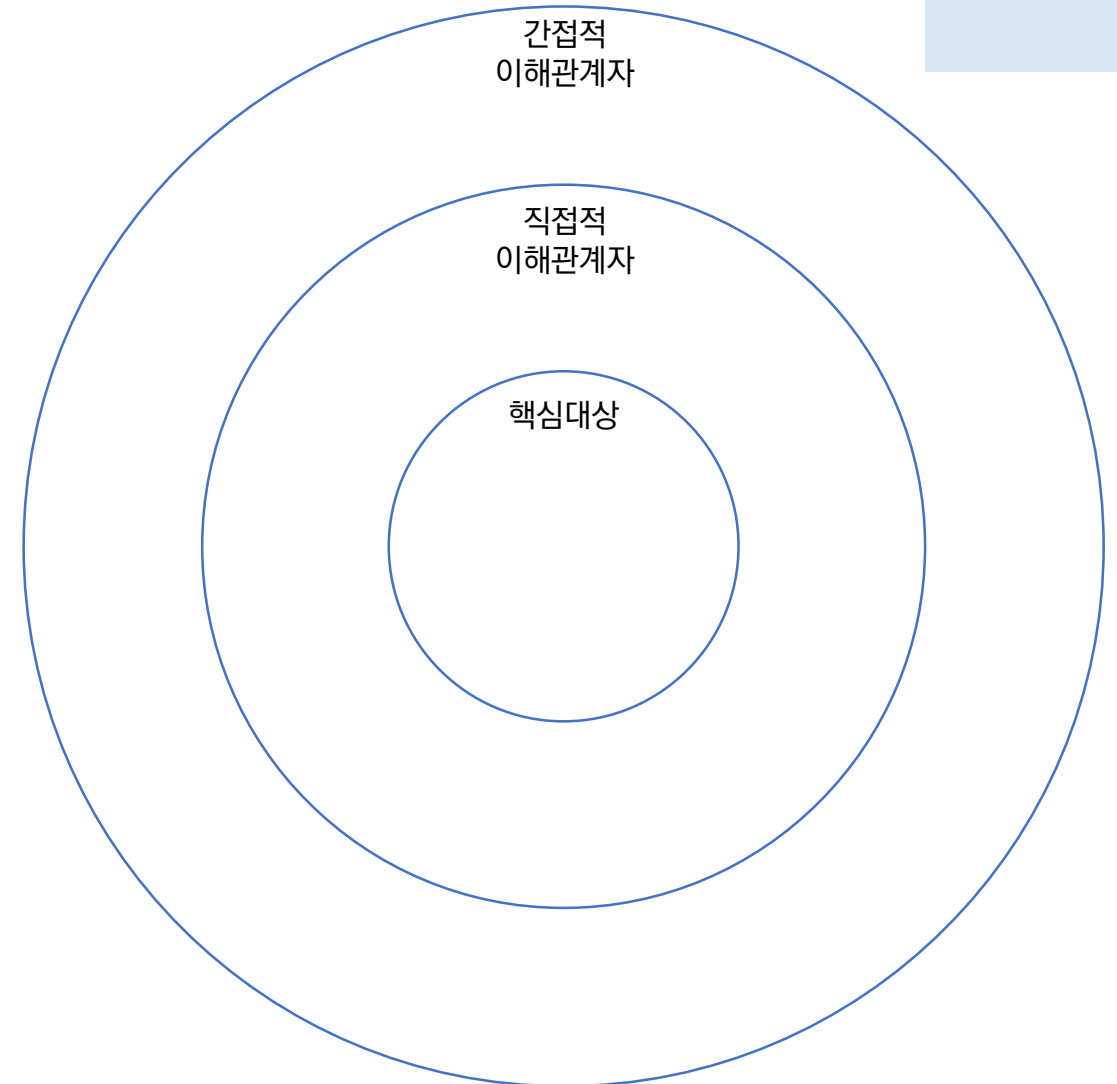
핵심대상과 관련된 이해관계자 정의

직접적 이해관계자 :

간접적 이해관계자 :

[사용설명]

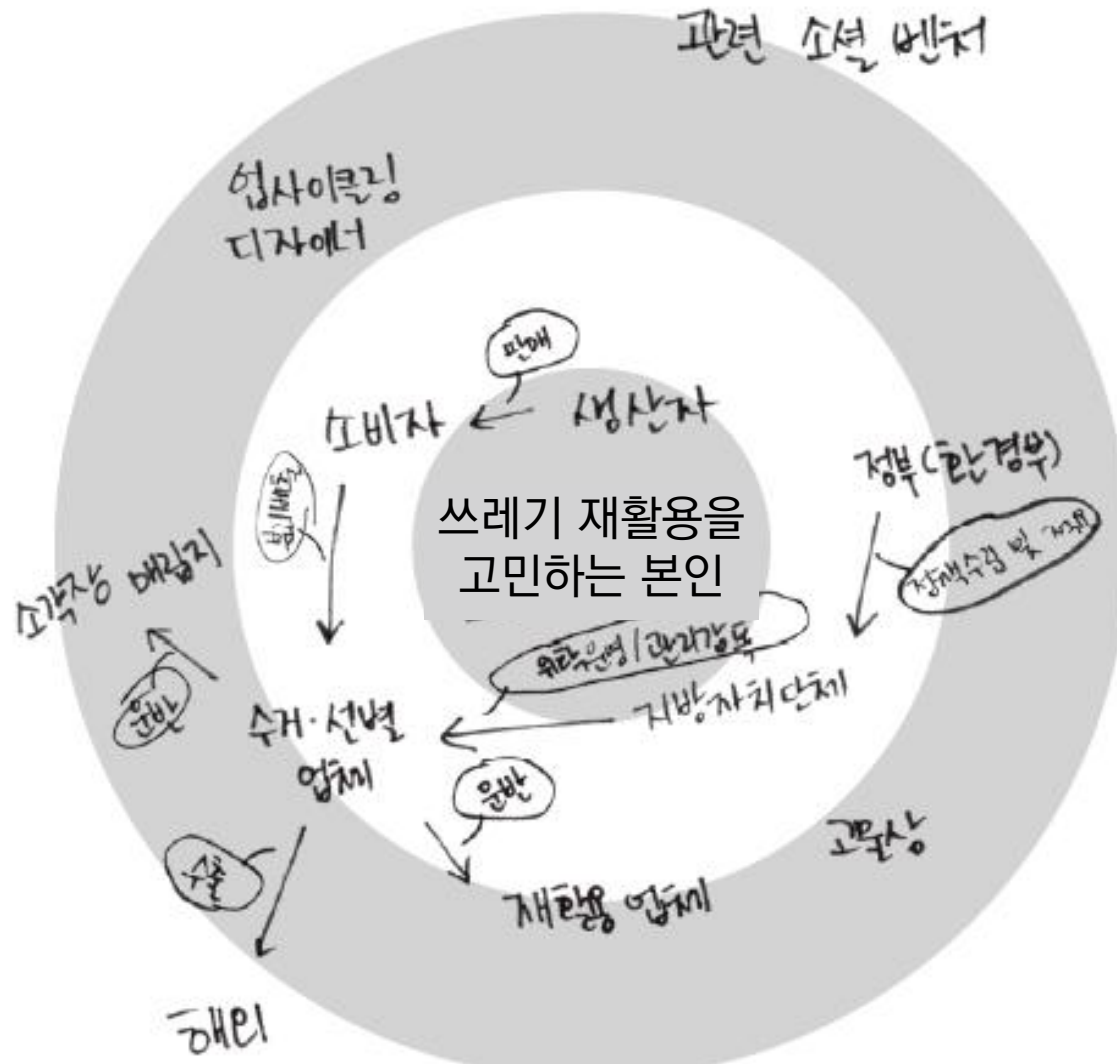
1. 그림의 중심에 핵심 대상을 기재합니다.
2. 핵심 대상(정책 수용자)을 기준으로 가까운 영역일수록 직접적인 이해관계자를 기록하고, 중심에서 멀어질수록 간접적인 이해관계자를 적습니다.
3. 각 이해관계자들 사이에 어떤 관계성이 있는지 표시해줍니다.



이해관계자 파악하기

이해관계자 맵 (Stakeholders Maps)

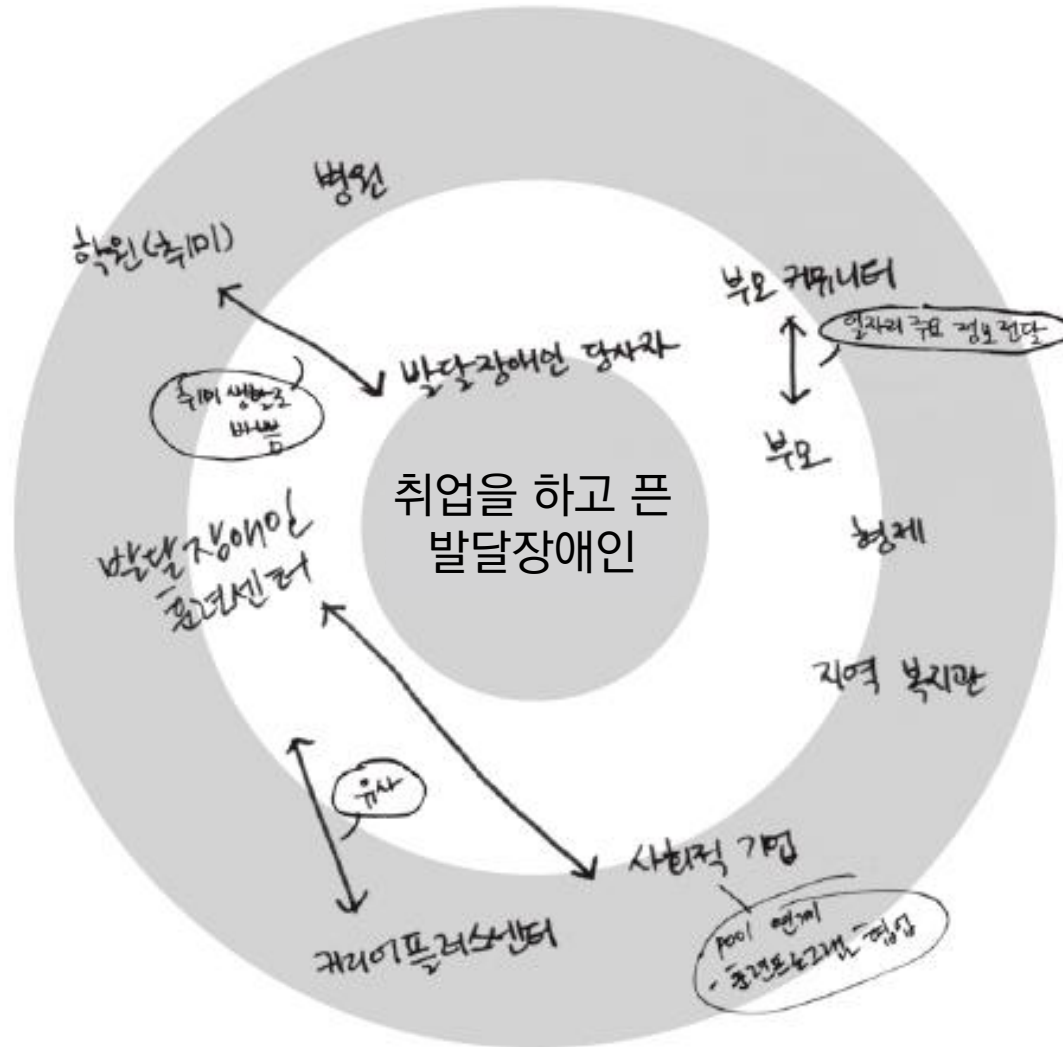
쓰레기 재활용 문제



이해관계자 파악하기

이해관계자 맵 (Stakeholders Maps)

발달장애인 취업 문제



이해관계자 파악하기

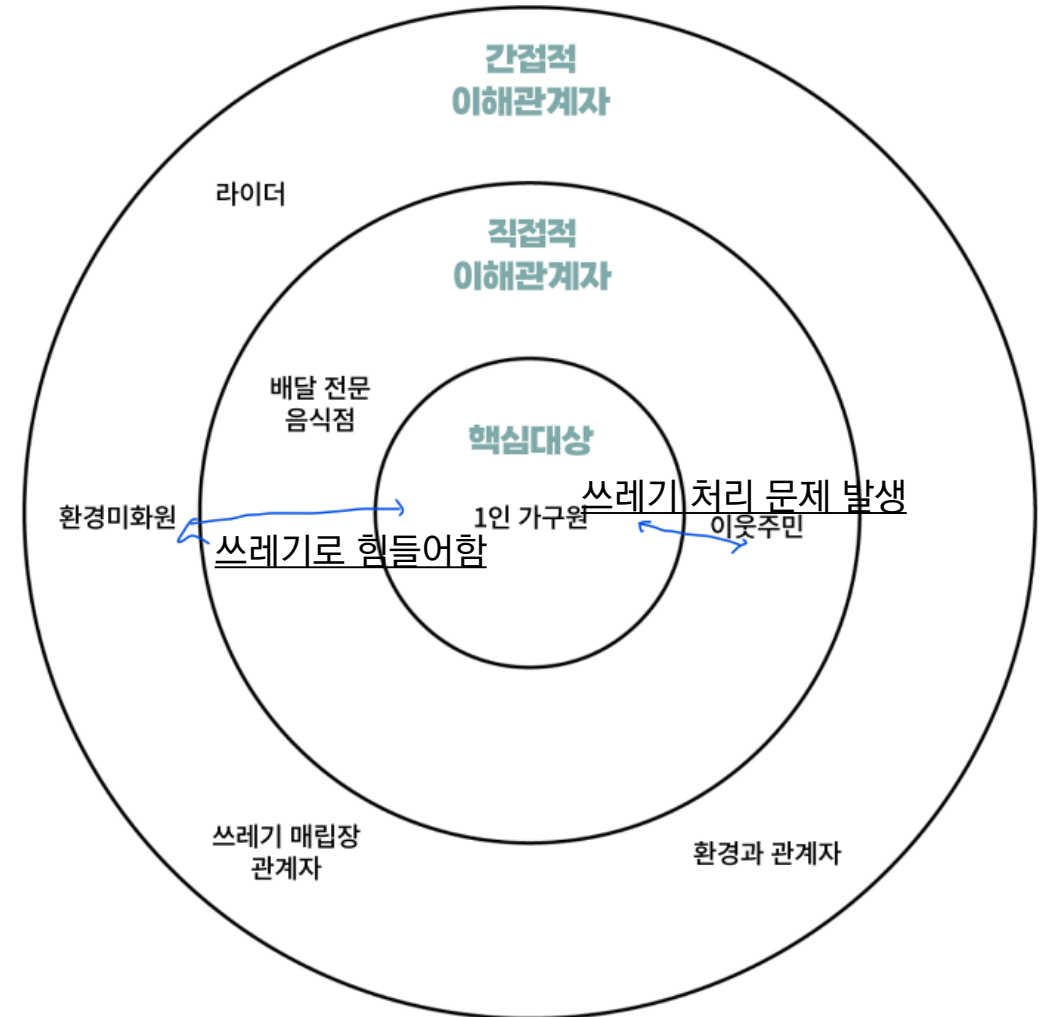
이해관계자 맵 (Stakeholders Maps)

어떻게 하면

"배달음식 일회용품으로 인한 스트레스를 받는 정민이" 를 위해

"가게에 당당하게 가져 갈 수 있는 포장 전용 용기를 만들어"

줄 수 있을까?



인터뷰하기

설문조사와 인터뷰를
왜 하고, 어떻게 해야 할까?



고객을 위한 사고가 아니라
고객으로부터 사고하기

인터뷰하기

뭘 하지?

이해관계자와 인터뷰를 진행해서 실제 경험과 의견을 들어 보기

어떻게 하지?

인터뷰 목적 대상자를 선정하고, 대상자를 파악하여 질문지를 만들어
현장에서 이해관계자를 만나서 실행하는 활동

왜 하지?

인터뷰를 통해 문제를 겪는 대상의 실제 경험을 듣고, 문제의 원인과 숨겨진 필요를 파악하기 위해서

인터뷰하기

준비

인터뷰 목적 대상자 선정하기

인터뷰를 통해 무엇을 확인하고 싶은지 정리
이해관계자 중 해당 질문(가설)에 대한 답을 줄 수 있는 **인물 3인 선정**



인터뷰 요청하기

선정한 인물들에게 **인터뷰 요청**
인터뷰 요청할 때는 인터뷰 대상자가 편한 환경으로 인터뷰 장소를 정하고
인터뷰 목적을 자세하게 설명



대상자 파악, 질문지 만들기

인터뷰 대상자의 **성격, 특성, 기본 정보를 파악**
가벼운 질문부터 꼭 확인할 사항까지 빠짐없이 **인터뷰 질문지를 작성**

인터뷰하기

인터뷰 진행 및 정리

관계형성하기

인터뷰 초반에는 **친근감을 형성**

무거운 주제보다는 가벼운 주제

나와 상대방이 서로 알아갈 수 있는 질문으로 인터뷰를 시작



인터뷰기록하고 재확인하기

모든 대화를 녹취나 속기 등으로 **빠짐없이 기록**

인터뷰 마무리 시점에는 지금까지 들은 것들 중 중요한 내용을

내가 잘 이해했는지 **대상자에게 재확인**



인터뷰내용 정리하기

인터뷰를 통해 **무엇을 보고 듣고 배웠는지 정리**

대상자들의 답변 중 무엇이 유사하고 무엇이 다른지 발견

파악한 내용을 바탕으로 추가 인터뷰가 필요한지?

질문의 수정이 필요한지 검토

인터뷰하기

좋은 인터뷰란?

- 경험 위주의 질문을 하면, 상투적인 답변이 아닌 구체적인 상황에 대한 답변을 들을 수 있다.

컴퓨터가 고장 났을 경우 어떻게 하나요?

컴퓨터가 고장 났을 그 당시 어떻게 하셨나요?

- 한 시점의 단편적인 사건보다는 경험의 전체 과정을 물어보면, 상황 발생 전, 후의 과정 속에서 예상치 못한 문제들을 발견할 수 있다.

카페에 자주 가시나요?

이번 달에 카페에 몇 번이나 가셨나요?

카페 가기전에는 무엇을 하셨나요? 카페 나와서는 어디로...

인터뷰하기

좋은 인터뷰란?

- ‘왜?’라는 질문을 조심스럽게 사용. 답변을 경청한 뒤 후속 질문을 자연스럽게 이어간다.

혹시 왜 그러셨는지 여쭙어도 될까요?

왜 별로라고 생각하셨을까요?

- 모호한 답변을 들었을 때는 상대방이 말한 단어를 다시 되짚어 물어 내용을 파악한다.

방금 00 라고 하셨는데, 00은 무엇인가요?

- 해결책이 아닌 문제점을 이야기하도록 질문을 구성한다

별로라고 생각하시면, 어떻게 하면 좋을까요?

혹시 또 다른 이유가 있으신지요?

인터뷰하기

좋은 인터뷰란?

- 사진 기반으로 인터뷰를 하면 그때의 감정을 세밀하게 공유할 수 있다. 예를 들어 인터뷰 대상자에게 자신의 경험을 사진으로 기록해주기를 요청한다.

하루 일하면서 불편함을 느꼈을 때를 사진으로 찍어주신다면 어떤 사진일까요?

다이어트를 방해하는 요소, 돕는 요소를 사진으로 찍어주신다면 어떤 사진일까요?

- 가능하다면 실제로 인터뷰 자리에서 직접 해당 경험이나 행동을 해보도록 부탁한 뒤 관찰해본다.

강의실에 들어오면 어떻게 하시나요?
평소대로 행동해볼 수 있을까요?

쓰레기를 버릴 때 어떻게 버리시나요?
보통 어떤식으로 버리는지 보여주실 수 있을까요?

인터뷰 준비하기

● 인터뷰 대상자 3인 선정

- ## ▶ 핵심고객

-
-

- 직접이해관계자

-
-

- **간접이해관계자**

□

□

[illegible]

인터뷰 준비하기

- 인터뷰 대상자 3인 선정

- 핵심고객

:

- 직접이해관계자

:

- 간접이해관계자

:



- 인터뷰 대상자 3인 선정 방법

1. 정사각형 포스트 잇을 각자 1장씩
2. 각자가 생각하는 핵심고객, 직접이해관계자, 간접이해관계자를 포스트잇에 적는다.
3. 각자 적은 것을 이유와 함께 팀원에게 공유한다.
4. 모두 공유한 후 의논하여 대상자 3인을 선정한다.

인터뷰 준비하기

인터뷰 목적 발달장애인 자녀를 둔 부모가 자녀의 직업을 찾아가는 여정	꼭 확인해봐야 할 것 - 알맞은 직무 발견 및 기업 지원까지의 경험 - 어머니의 주요 이해관계자 - 발달장애인 채용 정보를 얻는 채널		
대상 프로필 22세의 발달장애인 자녀를 둔 어머니 (인권 강사로 활발하게 활동, 경기도 거주, 활발한 네트워크 활동)			
장소 어머님 집 근처 역 카페			
기동질문 1. 자녀에게 알맞은 직무를 찾기 위해 자녀의 특징을 어떻게 파악하셨나요?	기동질문 2. 구직 정보는 주로 어디에서 얻으셨나요?	기동질문 3. 원하는 일자리에 지원할 때 어떤 준비를 하셨나요?	

인터뷰 준비하기

기동질문 1. 자녀에게 알맞은 직무를 찾기 위해 자녀의 특성을 어떻게 파악하셨나요?	기동질문 2. 구직 정보는 주로 어디에서 얻으셨나요?	기동질문 3. 원하는 일자리에 지원할 때 어떤 준비를 하셨나요?
가치질문	가치질문	가치질문
· 직업을 가지기 위해 어떤	· 직업을 찾는 과정 중 어떤 불편함이	· 면접 준비는 어떻게 하시나요?
행동을 하셨나요?	있었나요?	면접 시 어떤 애로 사항이 있었나요?
· 자녀의 양육과 직무 개박을	· 기존 장애인 구인 구직 사이트에서	· 자녀에게 맞는 직무인지 어떻게
위해 어떤 이해관계자들을	느기는 어려움, 한계점은	판별하나요? 그 과정에서 자녀와
만나 도움과 기회를 얻으셨나요?	무엇인가요?	소통하시나요?

● 인터뷰 질문지 작성하기

1. 인터뷰 질문지는 인터뷰 대상자 3명을 위해 각각 작성한다.
2. 기동질문을 먼저 작성한다.
3. 각 기동질문별로 팀원을 나누어 작성하고, 서로 바꾸어 검토, 보완한다.

인터뷰 준비하기

인터뷰 목적 분리수거 이후 쓰레기 선별 과정에 대한 이해	꼭 확인해봐야 할 것 - 쓰레기 선별 과정에서 겪는 어려움 - 선별 과정에서 개선과 지원 등이 필요한 지점	
대상 프로필 쓰레기 수거·선별 업체를 운영하는 60대 남성		
장소 업체 근처 식당		
기동질문 1. 쓰레기를 선별하는 과정이 어떻게 되나요? (선별 과정 전반)	기동질문 2. 쓰레기 선별장은 어떻게 수익을 얻고 있나요? (수익 구조와 수익성)	기동질문 3. 제도적 지원이 필요한 부분은 어떤 것들이 있을까요?

인터뷰 준비하기

기동질문 1. 쓰레기를 선별하는 과정이 어떻게 되나요? (선별 과정 전반)	기동질문 2. 쓰레기 선별장은 어떻게 수익을 얻고 있나요? (수익 구조와 수익성)	기동질문 3. 제도적 지원이 필요한 부분은 어떤 것들이 있을까요?
가지질문	가지질문	가지질문
- 하루 평균 선별량이 어떻게 되나요?	- 수거한 쓰레기 중 재활용이 가능한	- 현재 운영 비용 관점에서 지원받고
- 하루에 몇 시간 작업하시나요?	쓰레기의 비율은 어느 정도인가요?	있는 것이 있나요?
- 어떠한 기준으로 쓰레기를 선별하고	- 재활용 가능한 쓰레기는 어디에	- 선별 및 처리 과정에서 가장 비용이
계산하나요?	팔고 있나요?	많이 드는 단계는 어떤 것인가요?
- 선별 과정에서 가장 어려운 점은	- 재활용이 안 되는 쓰레기는 어떻게	- 선별업체 외 다른 이해관계자들에게는
무엇인가요?	처리하고 있나요?	어떤 지원이 필요하다고 생각하시나요?

인터뷰 준비과정 보고

총 서식지 사진촬영하여 패들렛에 업로드 하기

- 핵심문제 기술문 1장
- 핵심대상 인터뷰 질문지 1장
- 직접 이해관계자 질문지 1장
- 해결할 과제: 인터뷰 대상자 섭외하기
 - 인터뷰 할 핵심대상 섭외하기
 - 인터뷰 진행할 직접이해관계자 섭외하기



비번: 1217

[https://kyungnamuniversity.
padlet.org/yeon1217/202
4-2-po7g9rpt6baedlwd](https://kyungnamuniversity.padlet.org/yeon1217/2024-2-po7g9rpt6baedlwd)